إدارة الجودة أدواتها وأساليبها ومدى علاقتها بالأداء

من إعداد : الأستاذ أرزي و الأستاذ عبد اللاوي و الأستاذ بلعربي عبد القادر

إن الحس السليم ، والهندسة الصناعية وتكنولوجيا المعلومات والتصنيع المتقدم والمعرفة والاستخبارات ، و التشعب لجميع أعضاء المؤسسة في عملية التحسين المستمر من العوامل التي تشجع على تنفيذ جديد لمفاهيم الإنتاج، و خاصة منها جودته الشاملة.

يتم تعريف الجودة وقدرة المنتج أو الخدمة لتلبية احتياجات المستخدم. ويتم التركيز هنا على وجه التحديد لإدارة الجودة هذا هو كل شيء للتقنيات التنظيمية التي تساهم في تحقيق الجودة في ظل السيطرة على إنتاج السلع أو الخدمات.

هناك العديد من الأدوات لإدارة الجودة : و مجملها ما هو خاص ب:

أ. **لتحليل الأداء** بطاقة التحكم المراقبة الإحصائية لسياق العملية	**ب. لتأطير التوجيهية_ و القيادة** عجلة ديمنج منهجية ستة سيغما حلقات الجودة	**ج . لتحليل سير العملية** تخطيط انسيابي المخطط الجغرافي المخطط الوظائفي أو العملي أداة "بيرت" ، التراتب أو تطبق
د. للتحقيق في أسباب العيوب ووصف أثرها مخطط أو رسم الأسباب و النتائج منهج 5 لماذا مخطط باريتو الرسم البياني التساؤلات ماذا لماذا أين متى كيف و كم...	ه. **لاختيار الحل المناسب** مصفوفة المحاسبية النهج D8 أو Do8 شجرة القرار	**ف. لتحسين -– وهي أمن و سلامة سياق العملية** AMDEC مخطط أو رسم بيان جانت كانبن بوكا يوكي S 5 ، كيزان أوتوديانوستيك لين
(ز) لإدارة المراحل الأولى لتحليل مخطط ك.ج تحليل التباين تداعي الأفكار مصفوفة تقنية الجودة - تحليل القيمة	2. **أدوات الجودة الأخرى** أ. شهادة الأيزو 9001 ب. اقتراح النظم ج. إدارة الجودة الشاملة أو إ, ج, ش, د. القياس ه. إدارة المشاريع ف. إدارة المعرفة (ز) عملية هندرة أو أعمال الهندرة (الاستعراض)	

من خلال هذا الجدول يتبين لنا العناصر و الذين يعبرون عن أدوات المعروفة للجودة الشاملة.

إنه يطبق المفاهيم المحددة في أيزو 9000 : مسؤولية الإدارة ، ونظام الجودة ، واستعراض العقود ، وتصميم ومراقبة وثيقة التتبع ، ومراقبة عملية والتفتيش والاختبار ، وإدارة عدم الامتثال ، والإجراءات التصحيحية والوقائية ، وتكاليف غير الجودة والتدقيق الداخلي وشهادات مراجعة الحسابات.

كما يمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة تمثل فلسفة إدارةِ عملٍ متعلقة بالشركات التي تَعترف بأن حاجات العملاءِ وأهدافِ العملِ تكون متلازمة .

كما يمكن اعتبارها تكامل كل العمليات والوظائف داخل المؤسسة للوصول إلى التحسين المستمر لجودة السلع والخدمات. فالهدف هو إرضاء العميل. و كذا ممارسة إدارة الجودة الشاملة هو تحسين أداء المؤسسة .

ومفهوم إدارة الجودة الشاملة كما تتبناه الصناعة اليابانية يستند إلى الكثير من المفاهيم و الأساليب والعناصر.

وعلى وجه التحديد فان المفهوم الياباني يحتوى على أربع نقاط رئيسية :

1- أن لفظ الجودة مفهوم يرتبط بالمستهلك من حيث إشباع احتياجاته والوفاء بمتطلباته .

2- أن تكلفة إشباع هذه الاحتياجات يجب أن تكون في أدنى مستوياتها .

3- أن إشباع الاحتياجات يتطلب وجود نظام متناسق, تتكامل فيه جهود أنشطة التصميم والإنتاج والتسويق والصيانة وخدمة العملاء.

4- أن الضبط مفهوم تنظيمي يرتبط بتفويض السلطات وتحديد المسئوليات التي من خلالها تتحقق النقاط الثلاثة السابقة في تطبيق TQM في المؤسسات الحديثة بين عوامل النجاح والفشل، بالنسبة لمدى تأييد ودعم الإدارة العليا بالمؤسسة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة من جهة و بالنسبة لعمليات التعليم والتدريب من جهة ثانية و بالنسبة لمدى التركيز على العملاء و كذا بالنسبة لمدى التدرج في التطبيق وأخيرا بالنسبة لمدى تهيئة مناخ العمل وثقافة المنظمة للتطبيق.

وعندما تتبنى المؤسسة تلك العوامل تكون حينئذ عوامل نجاح والعكس صحيح .